

**La satisfacció dels usuaris dels  
centres assistencials de  
drogodependències de  
Barcelona, 2012**



# **La satisfacció dels usuaris dels centres assistencials de drogodependències de Barcelona, 2012**

Autors/es:

**Albert Espelt, Anna M. Guitart, Carmen Vecino, Núria Ribot, Vicky Garcia, Dolors Graugés, Alicia Queralt, Montse Bartroli, Marina Bosque-Prous i M. Teresa Brugal**

Coordinació de l'informe:

**Albert Espelt i M. Teresa Brugal**

Referència bibliogràfica recomanada:

**Espelt A, Guitart AM, Vecino C, Ribot N, Garcia V, Graugés D, Queralt A, Bartroli M, Bosque-Prous M, Brugal MT. La satisfacció dels usuaris dels centres assistencials de drogodependències de Barcelona, 2012. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona, 2013.**



# ÍNDEX

<b>RESUM.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>9</b>
<b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>10</b>
<b>2. OBJECTIUS .....</b>	<b>13</b>
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>14</b>
<b>4. RESULTATS .....</b>	<b>15</b>
4.1. CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS ENTREVISTATS .....	15
4.2. SATISFACCIÓ DELS USUARIS ENTREVISTATS.....	15
4.3. SATISFACCIÓ DELS USUARIS I PRIORIZACIÓ D'ACCIONS .....	28
<b>5. DISCUSSIÓ .....</b>	<b>34</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>36</b>



## RESUM

---

La satisfacció dels usuaris d'un servei és un bon indicador per avaluar la qualitat del servei rebut i pot ser valorada mitjançant enquestes de satisfacció. Segons diferents estudis, s'ha vist que la qualitat del servei que reben els usuaris de centres de tractament de drogodependències depèn de la interacció amb els professionals dels centres, la neteja, l'amplitud i la comoditat de les instal·lacions i de la ubicació i proximitat del centre a l'usuari. L'objectiu d'aquest informe és descriure el grau de satisfacció dels usuaris de centres assistencials de drogodependències a Barcelona l'any 2012. Es va realitzar un estudi de disseny transversal en el que van participar 273 persones que eren usuàries actives dels 9 centres/recursos participants (CAS Garbivent, CAS Sarrià, CAS Sants, CAS Horta-Guinardó, CAS Nou Barris, Sala Baluard, Robadors, Bus metadona i Bus metadona Zona Franca) durant gener de 2012. Tots els participants van emplenar un qüestionari anònim on es recollien variables de satisfacció, variables d'importància dels ítems, dades sociodemogràfiques i dades sobre el tractament. En general, els usuaris dels centres assistencials de drogues de Barcelona estan molt satisfets amb els serveis rebuts: en una escala de 0 a 10, el 48,5% dels usuaris atorguen un 10 als centres en la satisfacció, mentre que el 2,2% els puntuen inferior a 5 punts. La satisfacció és lleugerament més elevada en les dones, en les persones de més edat i en les persones de nacionalitat espanyola, mentre que és menor en els usuaris de programes de reducció de danys respecte als usuaris d'altres programes. S'observen diferències en la satisfacció global entre centres. Els centres que reben una satisfacció global més baixa són Robadors, CAS Horta-Guinardó i Sala Baluard, amb al voltant del 80% dels usuaris amb una satisfacció igual o superior a 7 sobre 10. Les puntuacions més elevades són en l'amabilitat del personal del centre i en el fet que els usuaris siguin reconeguts pel seu nom, mentre que les pitjors puntuacions estan relacionades amb l'aparença del centre, la informació dels programes i la utilitat dels fulletons informatius. Els punts febles segons els usuaris dels CAS són l'explicació d'avantatges i inconvenients de qualsevol tractament abans de rebre'l, el respecte de l'hora que es tenia programada i la facilitat de poder veure els professionals en situacions de crisi. Els punts febles en els centres de Reducció de Danys són la seguretat i la confiança en els tractaments que donen els professionals dels centres, l'interès en solucionar els problemes que es presenten d'imprevist, la facilitat dels professionals en gestionar situacions de crisi, l'atenció personalitzada del centre, la comprensió de les necessitats per part dels professionals, la preocupació dels professionals per oferir el més adequat a la situació de l'usuari i l'amplitud de l'horari que ofereixen per ser atesos.

## RESUMEN

---

La satisfacción de los usuarios de un servicio es un buen indicador para evaluar la calidad del servicio recibido y puede ser valorada mediante encuestas de satisfacción. Según diferentes estudios, la calidad del servicio que reciben los usuarios de centros de tratamiento de drogodependencias depende de la interacción con los profesionales de los centros, la limpieza, amplitud y comodidad de las instalaciones y de la ubicación y proximidad del centro al usuario. El objetivo de este informe es describir el grado de satisfacción de los usuarios de centros asistenciales de drogodependencias en Barcelona en 2012. Se realizó un estudio de diseño transversal en el que participaron 273 personas que eran usuarias activas de los 9 centros/recursos participantes (CAS Garbivent, CAS Sarrià, CAS Sants, CAS Horta-Guinardó, CAS Nou Barris, Sala Baluard, Robadors, Bus metadona y Bus metadona Zona Franca) durante enero de 2012. Todos los participantes rellenaron un cuestionario anónimo donde se recogían variables sobre satisfacción, variables de importancia de los ítems, datos sociodemográficos y datos sobre el tratamiento. En general, los usuarios de los centros asistenciales de drogas de Barcelona están muy satisfechos con los servicios recibidos: en una escala de 0 a 10, el 48,5% de los usuarios otorgan un 10 a los centros en la satisfacción, mientras que el 2,2 % los puntúan inferior a 5 puntos. La satisfacción es ligeramente más elevada en las mujeres, en las personas de más edad y en las personas de nacionalidad española, mientras que es menor en los usuarios de programas de reducción de daños con respecto a los usuarios de otros programas. Se observan diferencias en la satisfacción global entre centros. Los centros que reciben una satisfacción global más baja son Robadors, CAS Horta-Guinardó y Sala Baluard, con alrededor del 80% de los usuarios con una satisfacción igual o superior a 7 sobre 10. Las puntuaciones más elevadas son en la amabilidad del personal del centro y en el hecho de que los usuarios sean reconocidos por su nombre, mientras que las peores puntuaciones están relacionadas con la apariencia del centro, la información de los programas y la utilidad de los folletos informativos. Los puntos débiles según los usuarios de los CAS son la explicación de ventajas e inconvenientes de cualquier tratamiento antes de recibirlo, el respeto de la hora que se tenía programada y la facilidad de poder ver los profesionales en situaciones de crisis. Los puntos débiles en los centros de Reducción de Daños son la seguridad y la confianza en los tratamientos que dan los profesionales de los centros, el interés en solucionar los problemas que se presentan de improviso, la facilidad de los profesionales en manejar situaciones de crisis, la atención personalizada del centro, la comprensión de las necesidades por parte de los profesionales, la preocupación de los profesionales para ofrecer lo más adecuado a la situación del usuario y la amplitud del horario que ofrecen para ser atendidos.



## SUMMARY

---

Satisfaction of users is a good indicator to assess the quality of a service received and it can be evaluated with satisfaction surveys. According to several studies, the quality of the service the users of Drug Addiction Treatment Centres receive depends on the interaction among the professionals of the centres, facilities' cleanliness, spaciousness and comfort and the location and proximity of the centre in relation to the user. The aim of this report is to describe the degree of satisfaction among users of Drug Addiction Treatment Centres in Barcelona in 2012. We performed a cross-sectional study in which participated 273 people who were active users of the nine participant facilities (CAS Garbivent, CAS Sarrià, CAS Sants, CAS Horta-Guinardó, CAS Nou Barris, Sala Baluard, Robadors, Methadone Bus and Methadone Bus of Zona Franca) during January 2012. All participants completed an anonymous questionnaire with data on satisfaction variables, variables of importance of items, demographic data and information related with treatment. In general, the users of the Drug Addiction Treatment Centres of Barcelona are very satisfied with the services received: on a scale from 0 to 10, 48.5% of users rated 10 in their general satisfaction with the centre and 2.2 % of users rated lower than 5 points. The degree of satisfaction is slightly higher in women, in older people and in people with Spanish nationality, while it is lower in users of harm reduction programs compared to users of the other programs. There were some differences in overall satisfaction between centres. The Drug Addiction Treatment centres that received the lowest overall satisfaction rates were Robadors, CAS Horta-Guinardó and Sala Baluard, with around 80% of users with a degree of overall satisfaction greater than or equal to 7 out of 10. The highest scores are in the staff's kindness and in being recognized by name, while the lowest scores are related to the appearance of the centre, information received about the programs and the usefulness of brochures received. From the users' point of view, the weaknesses are the quality of the explanation about what the advantages and disadvantages of the treatment are, sticking to the scheduled time and the ease to see the professionals in crisis situations. The weaknesses reported about the Harm Reduction centres are the security and the confidence in treatment provided by the staff, the interest in solving the problems that arise unexpectedly, the ease of professionals in managing crisis situations, the personalized care, the understanding of the users' needs, the professionals' concern to provide the most appropriate intervention according to the user's situation and the hours the centre is open to the public.

# 1. INTRODUCCIÓ

---

## La importància de mesurar la satisfacció

El model actual de gestió de les organitzacions centra un dels seus eixos en la satisfacció, tant del client intern (professionals dels recursos assistencials) com de l'extern (usuaris, familiars i afins) (1). D'aquesta manera, la valoració de la qualitat d'un servei, a partir de les necessitats i expectatives dels usuaris i del propi proveïdor, serà un judici de l'usuari en funció de la relació entre expectatives i qualitat o excel·lència del servei (2).

Existeixen diferents models empresarials que ajuden a les organitzacions a establir un sistema de gestió apropiat. Un d'aquests models és el model de l'*European Foundation for Quality Management* (EFQM). Aquest model consta de nou criteris dins dels quals la satisfacció n'és un element important que mesura si s'estan assolint les fites en relació a la satisfacció dels clients externs, examinant la forma en què el centre coneix els nivells de satisfacció del client i identifica i segmenta els diferents grups de clients per tal de millorar la resposta a les seves expectatives i demandes.

## El concepte de satisfacció

La satisfacció de l'usuari ha estat explicada en funció de diferents teories psicològiques, existint un debat obert sobre quina d'elles s'acomoda millor a les dades empíriques que es coneixen. La satisfacció és un concepte complex que està relacionat amb una gran varietat de factors com són els estils de vida, les expectatives prèvies, les expectatives de futur i els valors de l'individu i de la societat (3), a més a més de ser un factor multidimensional ja que depèn d'hàbits culturals, de grups socials, etc. Una de les principals dificultats de l'anàlisi de la satisfacció radica en poder discriminar la part subjectiva de la part de context. Tot i aquesta dificultat, la satisfacció s'ha vist com una bona eina per avaluar l'assistència sanitària, essent un bon indicador de la qualitat del servei rebut (4,5). Per aquest motiu, existeix un ampli consens sobre la necessitat de poder tenir una mesura que informi de com es veu la prestació sanitària

per aquelles persones que se'n beneficien.

### **La satisfacció i els usuaris de centres assistencials de drogodependències**

Existeix un imperatiu ètic a involucrar els usuaris en la millora dels serveis que reben (6), per això alguns autors consideren que és lògic que els programes de millora de qualitat vagin dirigits als usuaris ja que, precisament són aquests, els que faran ús d'aquests programes per tal de satisfer les seves necessitats (7). D'aquesta manera, l'Organització Mundial de la Salut (8) considera que el concepte de qualitat dels serveis de salut, juntament amb altres atributs, passa per la satisfacció del pacient.

Un dels mètodes més utilitzats i coneguts per tal de valorar si una prestació sanitària és avaluada positivament per part dels pacients són les enquestes de satisfacció (9). En els últims anys, han sortit diferents qüestionaris que pretenen quantificar la satisfacció dels usuaris dels centres de tractament de drogodependències (10,11). Un dels més utilitzats és el qüestionari de percepció del tractament (Treatment Perception Questionnaire TPQ). Tanmateix, hi ha altres qüestionaris que ens permetrien fer el mateix com el SERVQUAL, que incorpora les expectatives dels usuaris (12).

Segons estudis previs, s'ha vist que la qualitat del servei que reben els usuaris de centres de tractament de drogodependències depèn (i) del personal, és a dir de la interacció que mantenen amb els diferents professionals que treballen en els centres; (ii) de les instal·lacions, és a dir, de la neteja, l'amplitud i la comoditat; i (iii) de l'accés, és a dir de la ubicació del centre i la proximitat a l'usuari. El personal esdevé la dimensió més rellevant del servei i el pilar fonamental sobre el que es constitueix tant la qualitat percebuda com la satisfacció final dels usuaris (13). Aquestes dimensions varen ser ratificades en un estudi sobre la satisfacció en els centres de reducció de danys. Tanmateix, en aquest estudi s'afegien un parell més de dimensions: el servei rebut i la identitat (14).

Tot i aquestes dimensions hi ha varies variables que s'han de tenir en compte i que poden influenciar en la satisfacció dels usuaris. D'aquesta manera s'ha vist que els usuaris que reben

tractament per manteniment de metadona injectable reporten una millor satisfacció que els de tractament estàndard de metadona oral (10) o que les puntuacions dels usuaris de drogues que estan estabilitzats durant un període de temps són els que generen puntuacions de satisfacció més baixes (15).

### Justificació

Encara que s'han fet diverses enquestes de satisfacció als usuaris dels Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) a les drogodependències de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), l'única enquesta de satisfacció realitzada fins el moment, que va gestionar directament l'ASPB i amb una metodologia compartida pels diferents centres, es va realitzar entre el desembre del 2002 i el maig del 2003. Aquesta enquesta va ajudar a identificar aspectes que calia millorar com per exemple el baix coneixement per part dels pacients del seu terapeuta, la qual cosa va portar a intervencions importants per part de l'ASPB. Per això, en el marc del programa de millora de la qualitat de gestió, es va emprendre aquest projecte l'any 2012, ja que la posada en marxa de polítiques i estratègies de qualitat en el sector de les drogodependències porta a mirar de garantir l'assoliment dels objectius assistencials valorant la qualitat del servei a partir de la percepció del client. A més a més, l'ètica ens obliga a conèixer la satisfacció dels nostres usuaris per diverses raons tal i com indica Vuori (6):

- 1) Pel principi hipocràtic, el benestar del pacient ha de ser l'interès màxim de l'atenció mèdica.
- 2) Pel principi democràtic, els pacients que són els principals beneficiaris del recurs han d'estar implicats en la valoració i millora del servei.
- 3) Pels drets del consumidor, el pacient ha de tenir el dret a decidir allò que vol i per tant la nostra obligació de conèixer-ho.
- 4) Pel concepte de malaltia, que hauria de desplaçar el concepte biològic estricte al concepte vivencial, ja que les persones es defineixen com a malaltes o sanes tenint en compte els seus sentiments i no tant els resultats d'una valoració objectiva externa.

## 2. OBJECTIUS

---

### Objectiu General

Descriure el grau de satisfacció dels usuaris de centres assistencials de drogodependències de Barcelona l'any 2012.

### Objectiu específics

- Descriure el grau de satisfacció general dels usuaris de centres assistencials de drogodependències de Barcelona segons centre/recurs.
- Descriure el grau de satisfacció dels usuaris segons diferents característiques dels centres assistencials de drogodependències de Barcelona.
- Analitzar els punts forts i punts dèbils dels centres assistencials de drogodependències de Barcelona en relació a la satisfacció dels seus usuaris.

### 3. METODOLOGIA

---

#### Població d'estudi

Estudi de disseny transversal. La població d'estudi eren els usuaris de recursos i de Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) a les drogodependències de l'Ajuntament de Barcelona que durant el mes de gener del 2012 eren usuaris actius del centre o recurs. La mostra total d'usuaris va ser de 273 repartits per 9 centres/recursos. Aquests foren: CAS Garbivent, CAS Sarrià, CAS Sants, CAS Horta Guinardó, CAS Nou Barris, Sala Baluard, Robadors, Bus Metadona i Bus Metadona de Zona Franca. La distribució de la mostra es pot veure a la taula 1.

**Taula 1.** Distribució de la mostra de l'estudi per centre/recurs.

Centre	Número d'entrevistes
CAS Garbivent	32
CAS Sants	33
CAS Sarrià	25
CAS Horta-Guinardó	31
CAS Nou Barris	32
Sala Baluard	30
Robadors	30
Bus Metadona	30
Bus Zona Franca	30
Total	273

El mostreig va ser un mostreig no probabilístic per conveniència, de manera que es van entrevistar les persones que es trobaven al centre el dia que els entrevistadors hi varen anar. Les entrevistes les van realitzar els professionals de l'Agència de Salut Pública de Barcelona. A tots els usuaris se'ls va passar un qüestionari anònim on es recollien variables de satisfacció així com variables d'importància dels ítems. A més a més, es varen recollir dades com el tipus de centre, el sexe, l'edat, la nacionalitat, el tipus de programa i el temps que la persona portava en tractament.

## **4. RESULTATS**

---

### **4.1. CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS ENTREVISTATS**

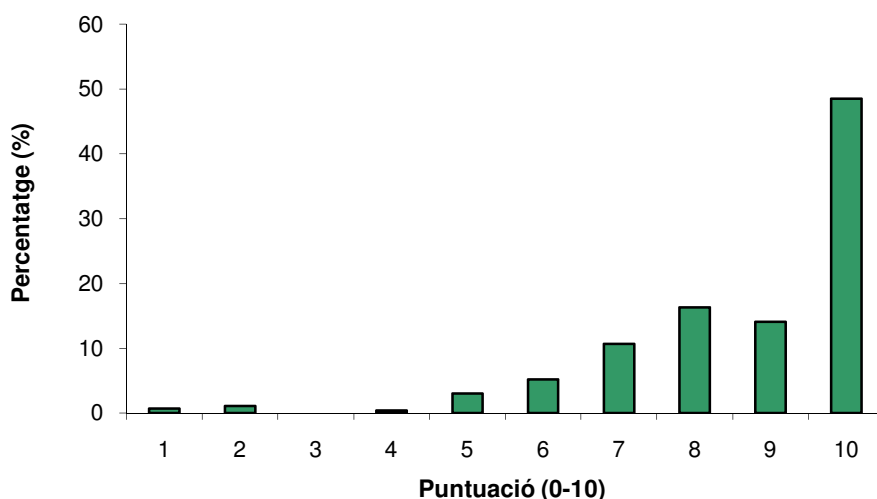
Es varen entrevistar un total de 273 usuaris. La mostra estudiada d'usuaris dels centres assistencials de Barcelona estava composta principalment per homes (72,3%), usuaris de nacionalitat espanyola (79,9%) i usuaris que tenien més de 35 anys (73,3%). Els usuaris de nacionalitat estrangera provenien de la Unió Europea (38,7%), d'Àfrica (25,8%), de Centre o Sud Amèrica (11,3%), Àsia (8,1%) i de països de l'Est d'Europa (6,5%).

El 32,2% dels usuaris estaven en programes de reducció danys, un 21,6% en el programa de cocaïna, un 29,3% en el de metadona o agonistes opioides, un 14,7% en el programa d'alcohol, un 1,1% en el de cànnabis i un 0,7% en el programa de tabac. Aquests usuaris portaven al centre una mitjana de 4 anys, amb un mínim de dos mesos i un màxim de 20 anys.

### **4.2. SATISFACCIÓ DELS USUARIS ENTREVISTATS**

En general, els usuaris dels centres assistencials de drogues de Barcelona estan molt satisfets amb els serveis rebuts. Un 48,5% dels usuaris creu que els serveis mereixen un 10 i tant sols un 2,2% dels usuaris puntuaria la seva satisfacció per sota de 5 (figura 1).

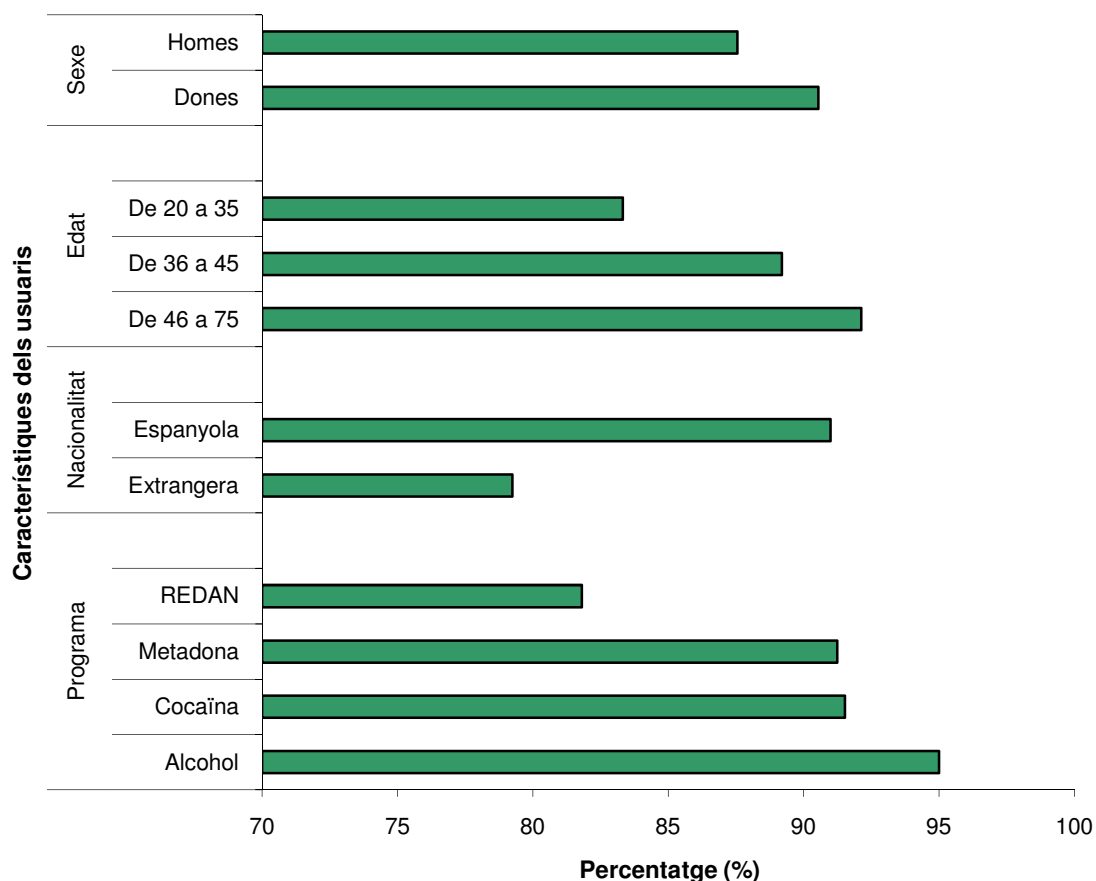
**Figura 1.** Satisfacció general dels usuaris amb els serveis rebuts al centre/bus. Barcelona, 2012.



Les dones estan més satisfetes amb els serveis rebuts que els homes: el 90,5% de les dones puntua la seva satisfacció amb els serveis rebuts amb 7 o més punts (satisfacció alta o molt alta), mentre que la proporció d'homes que tenen una satisfacció alta o molt alta és lleugerament inferior (87,6%). L'edat també influeix a la satisfacció general, essent els usuaris més joves aquells que presenten una pitjor satisfacció amb el servei (un 83,3% els de 20 a 35 anys contra un 92,1% els de 58 a 75 anys). Trobem també importants diferències entre els usuaris de nacionalitat estrangera i els usuaris de nacionalitat espanyola. Les persones de nacionalitat estrangera estan més insatisfetes (79,2% dels estrangers puntua set o més punts contra el 91% dels espanyols). Els usuaris de programes de reducció de danys (REDAN) també mostren una pitjor satisfacció comparat amb els usuaris d'altres programes (81,8% valoren la seva satisfacció en 7 o més punts) (figura 2).

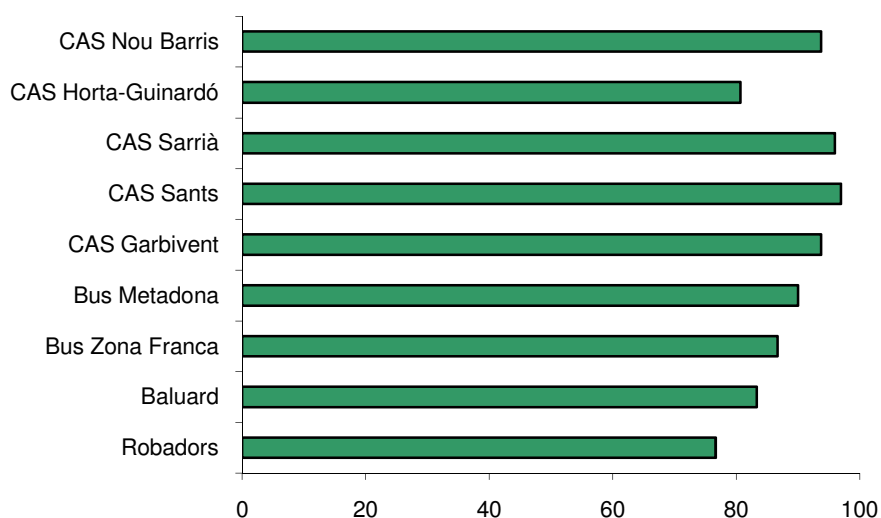


**Figura 2.** Percentatge de satisfacció alta o molt alta (7 o més punts) segons diferents característiques dels usuaris de centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



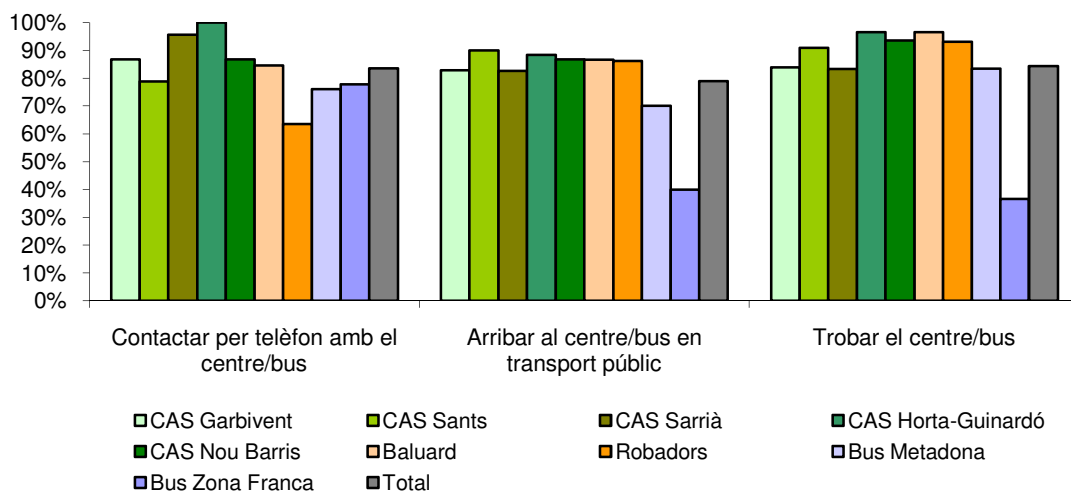
La valoració de la satisfacció és diferent segons centre assistencial. En aquest sentit, els usuaris de Robadors, Baluard i del CAS Horta-Guinardó són els que presenten pitjor proporció d'usuaris satisfets: menys del 85% dels usuaris té una satisfacció superior a 7. Els CAS en què els usuaris presenten una major satisfacció són el CAS de Sants i el CAS de Sarrià amb unes puntuacions superiors al 95% (figura 3).

**Figura 3.** Percentatge de satisfacció alta o molt alta (7 o més punts) segons centre assistencial de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



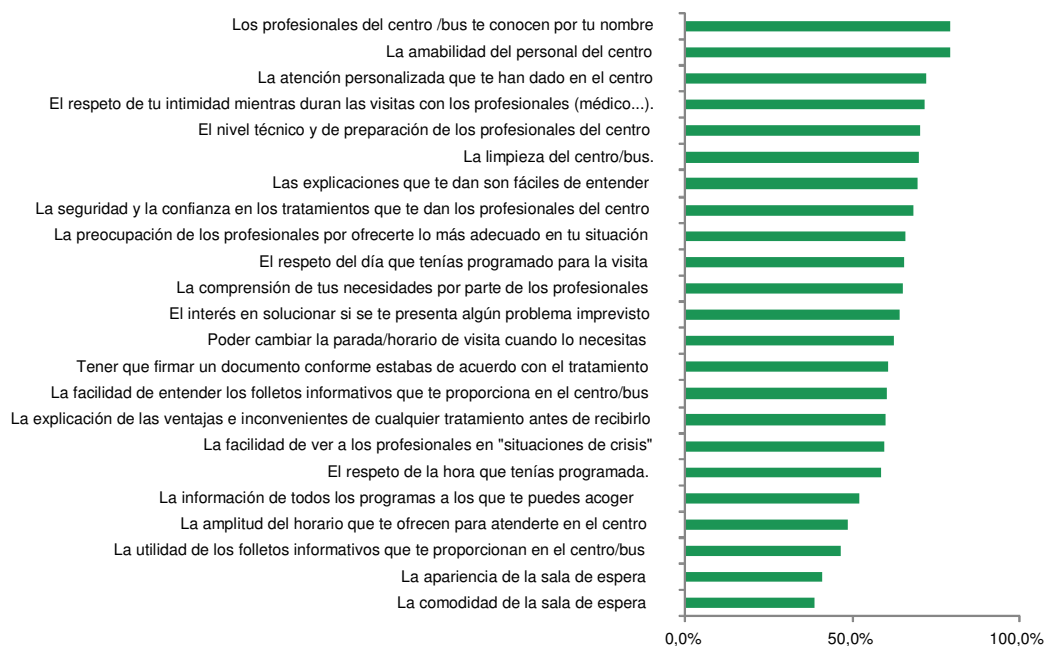
En general, els usuaris dels centres assistencials de drogues de Barcelona troben fàcil o molt fàcil contactar amb el centre (83%), arribar amb transport públic al centre (79%) o trobar el centre (84,3%). Si tenim en compte les diferents tipologies de centre, els CAS són fàcils de trobar i de contactar-hi, ja que més del 80% dels usuaris troba fàcil o molt fàcil poder contactar-hi, trobar el centre o arribar-hi amb transport públic. El Bus de Metadona i el Bus de Zona Franca són els que presenten una major dificultat per ser trobats o per poder-hi arribar amb transport públic. Únicament, el 40% dels usuaris del bus de Zona Franca troben fàcil o molt fàcil arribar al bus amb transport públic i el 36,6% trobar-lo (figura 4).

**Figura 4.** Percentatge d'usuaris que troben fàcil o molt fàcil el contacte amb el centre segons tipus de centre assistencial de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



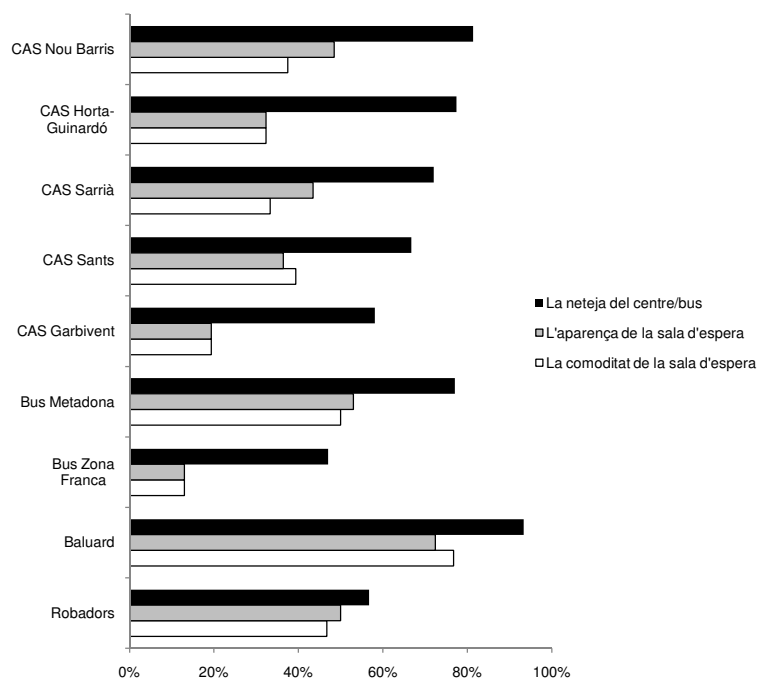
Si ens fixem en aquelles característiques dels centres i professionals que han obtingut un 5 (en una escala de 0 a 5), podem veure que els usuaris puntuen majoritàriament amb màxima puntuació de satisfacció l'amabilitat del personal del centre i el fet que els usuaris eren reconeguts pel seu nom. Les pitjors puntuacions les trobem amb l'aparença i la comoditat de la sala d'espera, en l'amplitud de l'horari del centre, en la informació als programes als quals es pot accedir i a la utilitat dels fulletons informatius (figura 5).

**Figura 5.** Percentatge d'usuaris que reporten una màxima satisfacció segons diferents característiques dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



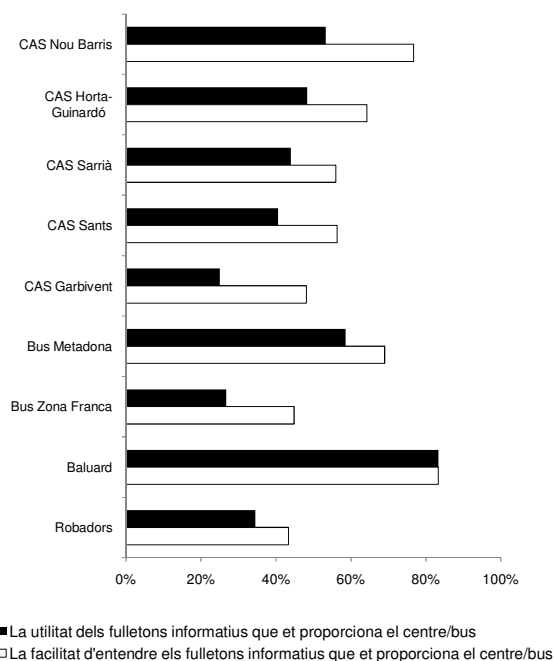
En general la neteja del centre/bus es valora molt positivament, gairebé en tots els centres més d'un 60% dels usuaris els hi atorga la màxima puntuació. Tanmateix, l'aparença de la sala d'espera i la comoditat solen puntuar-se per sota de 5, amb l'excepció del cas de Baluard on aproximadament el 80% dels usuaris puntua un 5 sobre 5 en la satisfacció (figura 6).

**Figura 6.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció amb la neteja, l'aparença o la comoditat de la sala d'espera segons centre assistencial de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



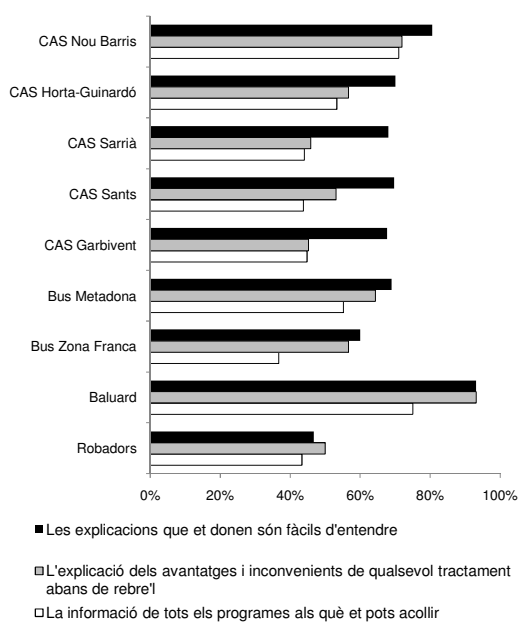
Els fulletons informatius que es poden trobar als centres assistencials de drogues de Barcelona no estan ben valorats i en alguns centres com CAS Garbivent (25%), el Bus de Zona Franca (27%) o Robadors (35%) el percentatge d'alta satisfacció no arriba al 40% dels usuaris malgrat i que en general hi ha elevats percentatges de satisfacció en quant la facilitat d'entendre'ls (figura 7). Tanmateix, a Baluard aquest percentatge d'alta satisfacció es situa al voltant del 83%.

**Figura 7.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció en els fulletons informatius dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



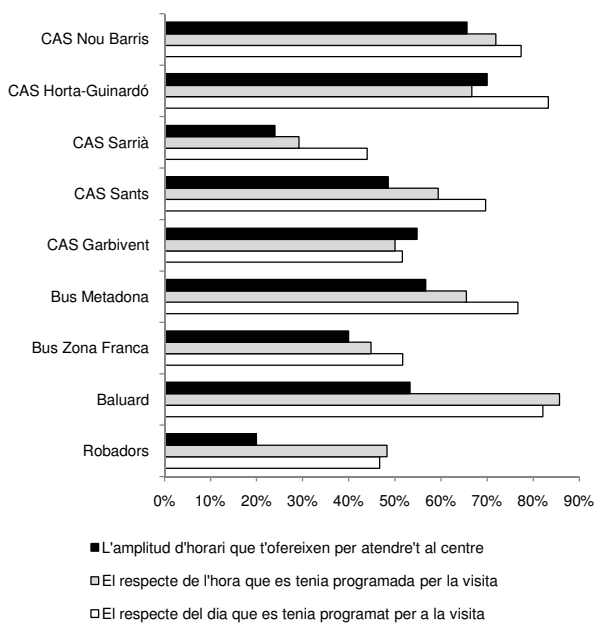
Les explicacions dels avantatges i inconvenients del tractament així com la informació dels programes als què es poden acollir els usuaris també presenten variabilitat en quant a la satisfacció en els diferents centres. Així, mentre en alguns centres el percentatge d'alta satisfacció està per sobre del 70% (per exemple els usuaris del CAS Nou Barris o Baluard) en altres aquest percentatge es situa per sota del 50% (per exemple els usuaris del CAS Garbivent o del CAS Sarrià) (figura 8).

**Figura 8.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció amb les diferents explicacions dels professionals dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



Existeix molta variabilitat entre centres en la satisfacció amb l'amplitud de l'horari. En aquest sentit, el CAS Sarrià obté les puntuacions més baixes juntament amb Robadors. Malgrat i la variabilitat entre centres, els usuaris puntuen força bé el manteniment del dia de visita programat i l'hora programada (en 8 dels 10 centres més del 50% dels usuaris han puntuat màxima satisfacció) (figura 9).

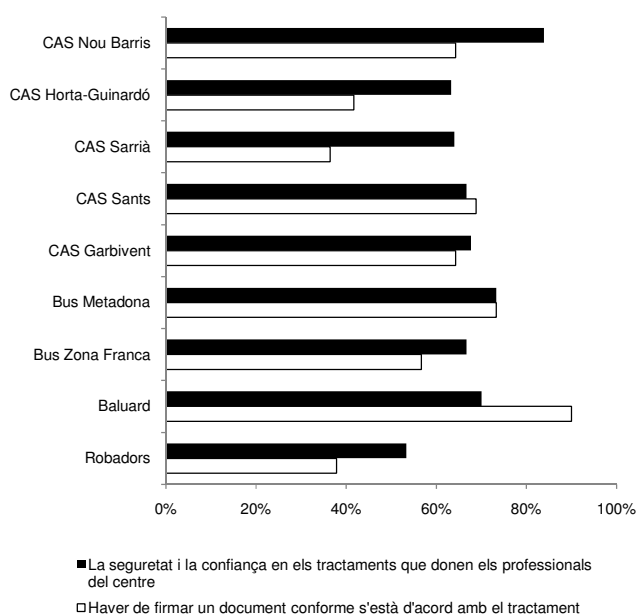
**Figura 9.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció en aspectes relacionats amb l'horari dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



La satisfacció dels usuaris respecte aspectes relacionats amb la seguretat i la confiança en els tractaments que reben també varia en gran mesura entre els centres (figura 10). La proporció més baixa d'usuaris amb satisfacció màxima la trobem a Robadors (al voltant del 55%), mentre que els valors més alts es troben a Nou Barris (aproximadament el 80%). Així mateix, a Horta-Guinardó, Sarrià i Robadors menys del 50% dels usuaris tenen una alta satisfacció relacionada amb el fet d'haver de signar un document conforme s'està d'acord amb el tractament. En contraposició, al voltant del 90% dels usuaris de la sala Baluard estan satisfets amb aquest fet.

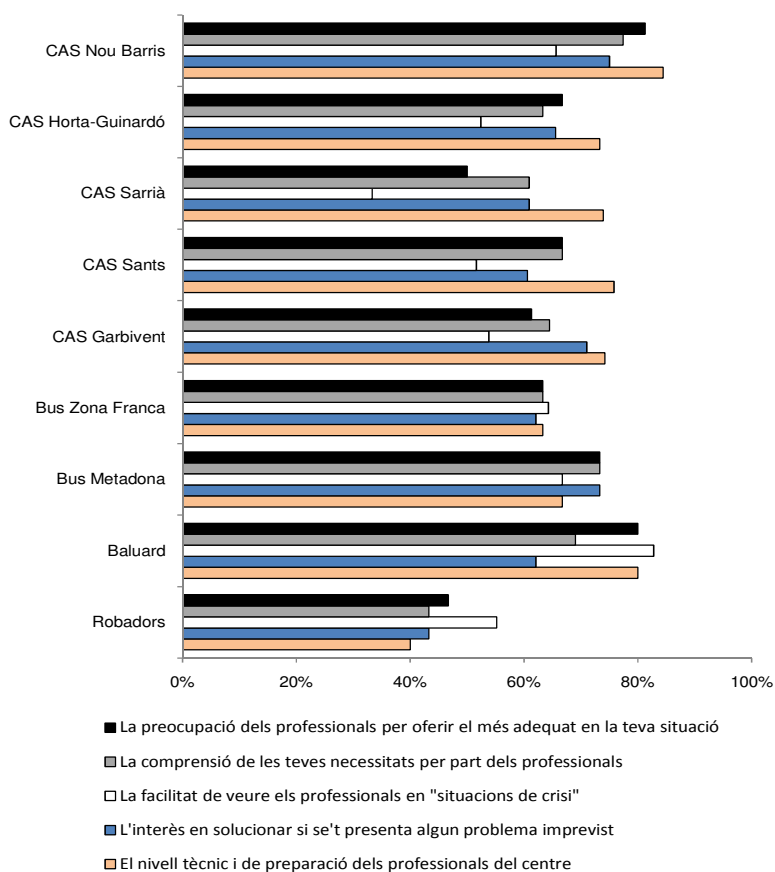


**Figura 10.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció en aspectes relacionats amb la seguretat i la confiança dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



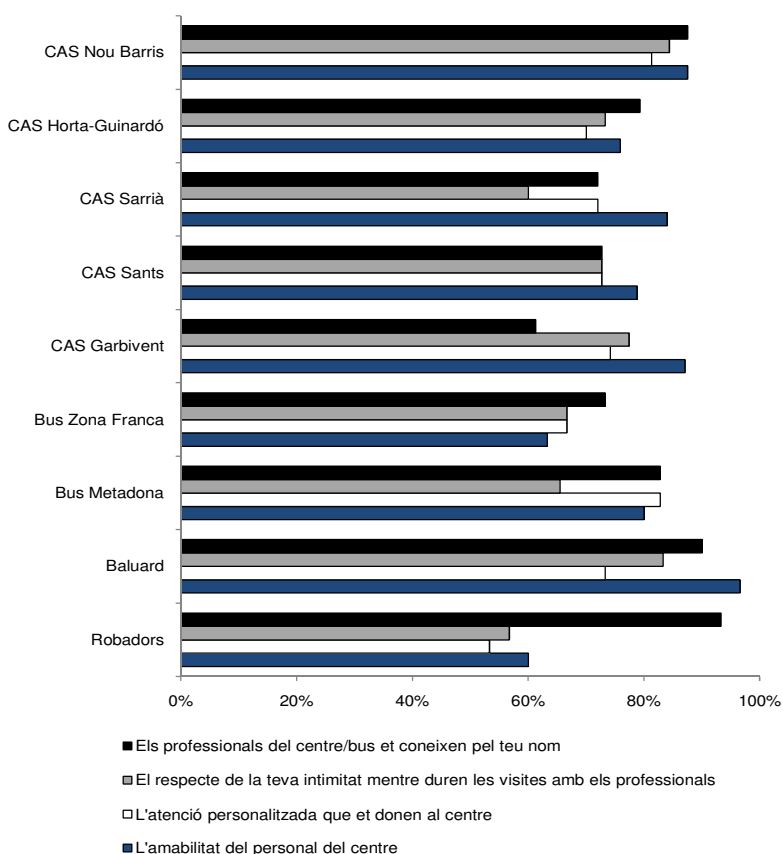
A la figura 11 es presenta la proporció d'usuaris que declaren una màxima satisfacció en relació al tracte rebut pels professionals. Encara que existeix variabilitat entre els centres, tots els centres presenten més del 60% de satisfacció màxima, a excepció de Robadors, en el que la satisfacció màxima és inferior al 50%.

**Figura 11.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció en aspectes relacionats amb el tracte rebut per part dels professionals dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



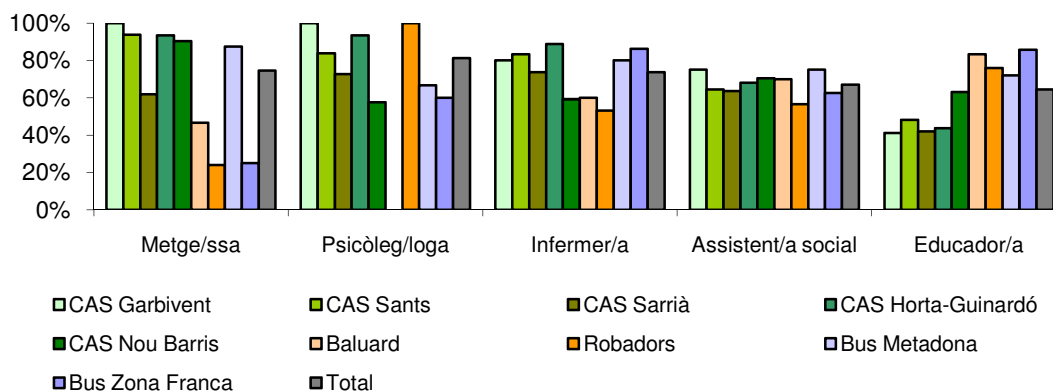
Pel que fa a la satisfacció amb l'atenció rebuda per part dels centres, tots els centres són puntuats amb màxima satisfacció per més del 60% dels usuaris, arribant en alguns casos, com la sala Baluard o el CAS Nou Barris a més del 80% (figura 12).

**Figura 12.** Percentatge d'usuaris que reporten màxima satisfacció en aspectes relacionats amb l'atenció rebuda per part dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



Existeix una gran variabilitat en segons centre en el grau de coneixement dels professionals (figura 13). Així, mentre en el CAS Garbivent el 100% dels usuaris diu conèixer el seu metge, en el CAS Sarrià, Baluard, Robadors o el Bus de Zona Franca tant sols un 25% el coneix. Aquesta variabilitat també pot trobar-se en la resta de professionals. En general, els menys coneguts són l'educador (64,5%) i l'assistent/a social (67%), mentre que els més coneguts són els psicòlegs (81,2%).

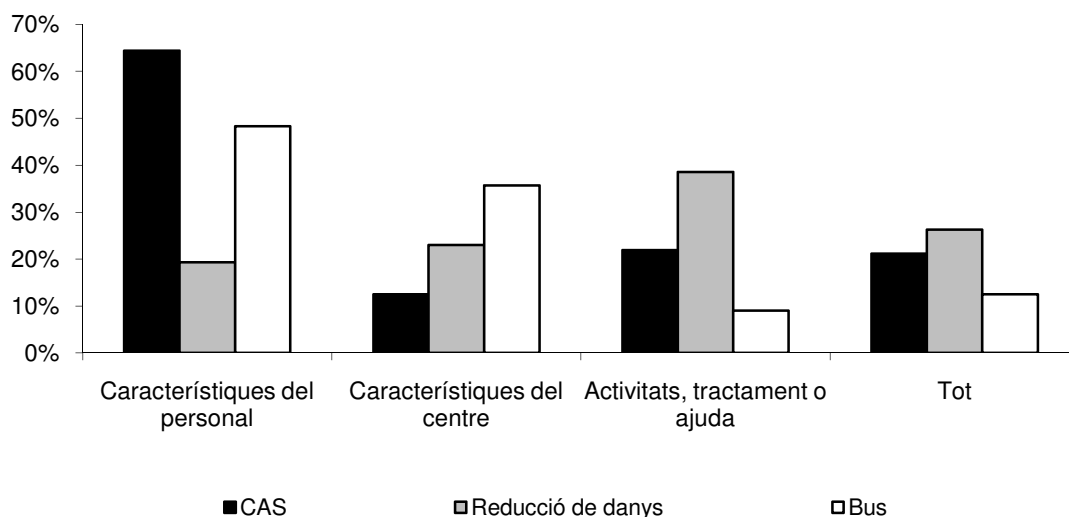
**Figura 13.** Percentatge d'usuaris que coneixen els diferents professionals dels centres assistencials de drogues de Barcelona. Barcelona, 2012.



### 4.3. SATISFACCIÓ DELS USUARIS I PRIORITZACIÓ D'ACCIONS

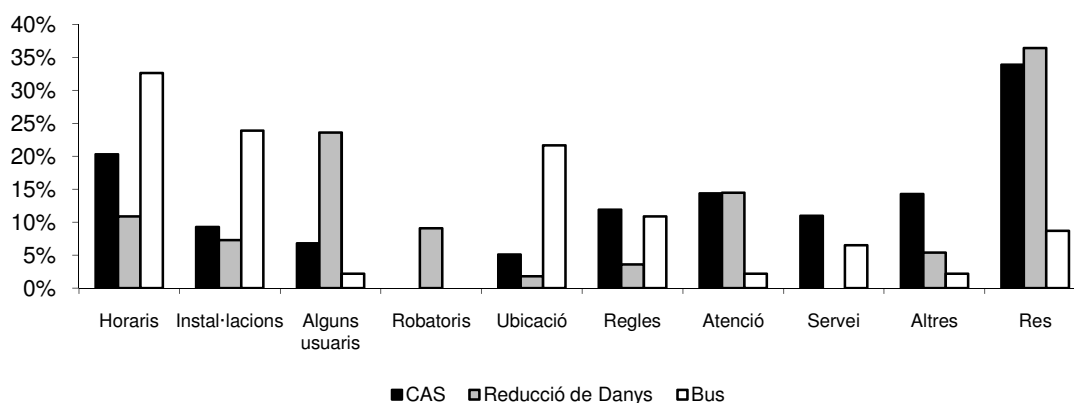
Quan es pregunta de forma oberta als usuaris dels centres assistencials de drogues de Barcelona què és el què més els hi agrada del centre/bus, un 21,2% dels usuaris dels CAS, un 26,3% dels de reducció de danys i un 12,5% dels usuaris del bus diuen que els hi agradava tot. Tot i així, més de la meitat de les respostes dels usuaris dels CAS es referien a característiques del personal (65,8% dels usuaris) mentre que aquests percentatges eren menors en els usuaris dels centres de reducció de danys (19,3%) i del bus (48,3%). En aquest sentit, un 30,1% dels usuaris dels CAS deien que el què més els hi agradava del centre era l'atenció rebuda. Als usuaris també els hi agradava l'ajuda rebuda. En aquest sentit, un 21,2% dels usuaris dels CAS, un 38,6% dels usuaris de Reducció de Danys i un 9% dels usuaris del Bus consideraven de forma oberta que el què més els agradava era l'ajuda rebuda (figura 14).

**Figura 14.** Factors que més agraden als usuaris dels centres/bus segons tipus de centre, en percentatge de casos. Barcelona, 2012.



Al ser preguntats sobre quina era la cosa que menys els agradava del centre, la majoria d'usuaris responen que no hi ha res que no els agradi del centre (33,9% dels usuaris dels CAS, 36,4% dels de Reducció de danys i 8,7% dels del Bus). Una gran majoria dels que diuen estar descontents amb alguna cosa, ho estan amb els horaris. D'aquesta manera, un 20,3% dels usuaris dels CAS, un 10,9% dels usuaris de Reducció de Danys i un 32,6% dels usuaris del Bus diuen que els horaris són amb el què estan menys contents. Si ens fixem en les diferències entre centres podem veure que hi ha força variabilitat. Per exemple, un 23,6% dels usuaris de Reducció de Danys diuen no estar contents amb altres usuaris, mentre que aquest percentatge és menor en el cas dels CAS (6,8%) i del bus (2,2%). Un altre exemple el trobem en què el 21,7% dels usuaris del bus creuen que la seva ubicació és la pitjor cosa del centre mentre els usuaris dels CAS i de Reducció de Danys ho reporten molt menys, un 5,1% i un 1,8% respectivament. Finalment, cal destacar que sols els usuaris de Reducció de Danys mencionen els robatoris com una de les pitjors coses dels centres (9,1%) (figura 15).

**Figura 15.** Factors que menys agraden als usuaris dels centres/bus segons tipus de centre, en percentatge de casos. Barcelona, 2012.

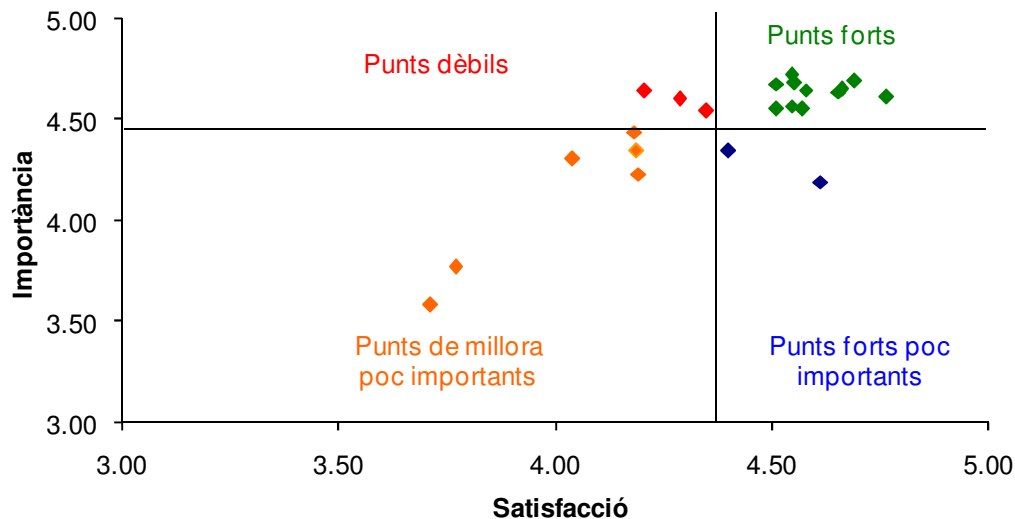


Els resultats anteriors són coherents amb les respostes de millora que proposen els usuaris. En aquest sentit els usuaris del bus proposen millorar els horaris (35,7%) i la ubicació del bus (11,9%). Els de Reduïció de Danys proposen més serveis (22,2%) i millors horaris (11,1%). Finalment, els dels CAS proposen més serveis (21,6%), una millora del personal i atenció (23,9%) i una millora dels horaris (8%).

A partir de les puntuacions de satisfacció i importància dels ítems de valoració dels centres/bus es poden treure els diferents punts dèbils i forts de cada centre. Si un ítem té menys de la mitjana de satisfacció i més de la mitjana d'importància serà un ítem en el què els usuaris estan poc satisfets i serà considerada pels usuaris com a més important (**punt dèbil**). Si un ítem té menys de la mitjana de satisfacció i menys de la mitjana de la importància, aquest ítem, encara que s'hauria de reforçar per augmentar la satisfacció del centre, no serà un ítem prioritari ja que la seva importància no serà màxima. Per aquells ítems que tinguin més de la mitjana de satisfacció podem trobar aquells que tenen una valoració d'importància per sobre la mitjana (**punts forts**) i aquells que tenen una valoració en la importància inferior la mitjana que serien punts molt satisfets que els usuaris consideren poc importants (no cal millora).

A la figura 16, podem veure la distribució dels ítems de valoració dels CAS segons la seva puntuació mitjana de satisfacció i d'importància. Els aspectes de més importància que ens quedarien en la part de punts dèbils són l'explicació dels avantatges i inconvenients de qualsevol tractament abans de rebre'l, el respecte de l'hora que es tenia programada i la facilitat de poder veure els professionals en situacions de crisi. Els punts de millora poc importants que més prioritats de millora tindrien són (per ordre d'importància), l'amplitud de l'horari en què s'ofereix el centre, la informació dels programes als que els usuaris es poden acollir i millorar la utilitat dels fulletons informatius dels centres.

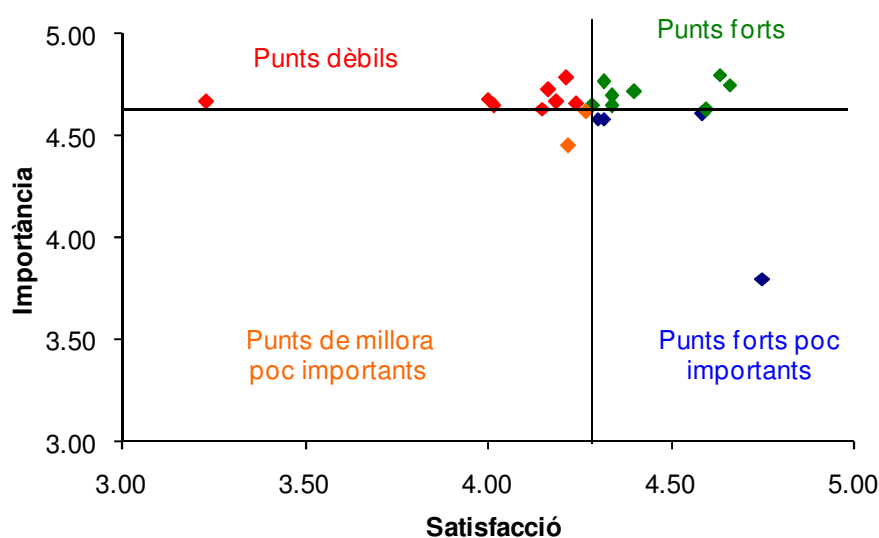
**Figura 16.** Punts forts i punts dèbils dels Centres d'Atenció i Seguiment (CAS). Barcelona, 2012.



A la figura 17, es mostra la distribució dels punts forts i punts dèbils dels centres de Reducció de Danys. Podem veure que hi ha molts més punts dèbils que en els centres de tractament. Els punts a millorar serien la seguretat i la confiança en els tractaments que donen els professionals del centre, l'interès en solucionar els problemes que es presenten d'imprevist, la facilitat dels professionals en gestionar situacions de crisi, l'atenció personalitzada del centre, la comprensió de les necessitats per part dels professionals, la preocupació dels professionals

per oferir el més adequat segons la situació de l'usuari i l'amplitud de l'horari que ofereixen per ser atesos. L'amplitud de l'horari és el punt en què els usuaris estan menys satisfets i presenta una importància elevada i un dels principals punts a tractar. A més a més, un altre punt de millora que els usuaris han considerat poc important seria la facilitat de comprensió de les explicacions (figura 17).

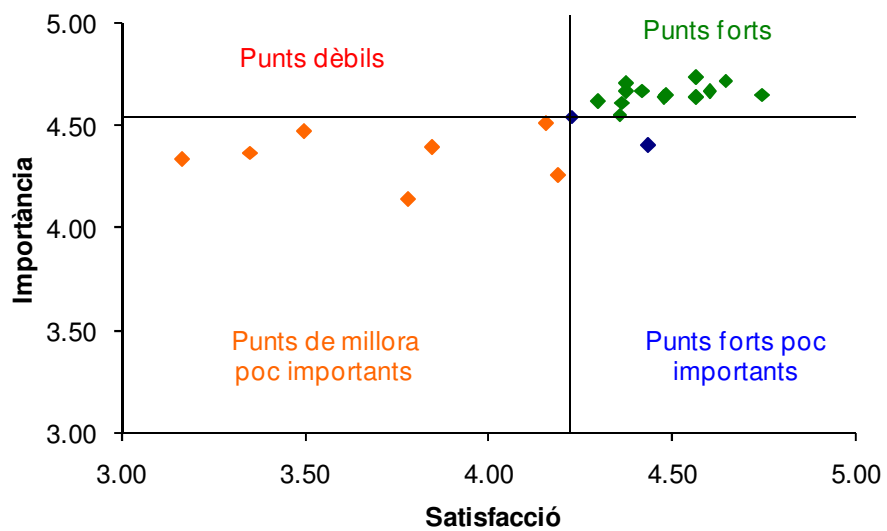
**Figura 17.** Punts forts i punts dèbils dels Centres de Reducció de Danys. Barcelona, 2012.



La figura 18 mostra la distribució dels punts forts i dèbils del bus. Podem veure que majoritàriament els usuaris del bus estan satisfets amb aquelles coses que realment consideren importants i no ho estan amb aquelles que consideren que no són importants. No trobem cap punt dèbil en els usuaris del bus. Tanmateix, trobem accions de millora que els usuaris consideren menys importants. En aquest sentit, i per ordre d'importància, les accions de millora podrien destinar-se a respectar més l'hora programada, millorar l'amplitud de l'horari que ofereix, millorar la informació sobre els programes que els poden acollir, millorar l'aspecte del bus i la seva comoditat i millorar la facilitat i la utilitat dels fulletons informatius proporcionats.



**Figura 18.** Punts forts i punts dèbils del bus de metadona. Barcelona, 2012.



## 5. DISCUSSIÓ

---

Podem veure que en general els usuaris dels centres assistencials de drogodependències de l'Ajuntament de Barcelona estan molt satisfets, ja que gairebé la meitat d'ells puntua un 10 (en una escala de 0 a 10) la seva satisfacció general amb els centres i solament un 2,2% diu que la seva satisfacció està per sota de 5. Les millors puntuacions de satisfacció són en l'amabilitat del personal del centre i el fet que els usuaris siguin reconeguts pel seu nom i les pitjors puntuacions es troben en l'aparença del centre, en la informació dels programes i la utilitat dels fulletons informatius. A més a més, com a punts febles es detecta l'horari dels centres així com les instal·lacions i s'hauria de millorar en l'explicació dels avantatges i inconvenients del tractament, el respectar l'hora programada i la facilitat per poder veure els professionals en el cas dels CAS i millorar en la seguretat i confiança dels tractaments, l'interès per solucionar problemes que es presenten d'imprevist, la facilitat dels professionals en gestionar les situacions de crisi, l'atenció personalitzada del centre, la comprensió de les necessitats per part dels professionals, la preocupació dels professionals per oferir el més adequat segons la situació de l'usuari i l'amplitud de l'horari que ofereixen per ser atesos en el cas de Reducció de Danys.

Els resultats obtinguts en l'enquesta de satisfacció són semblants als altres resultats publicats a la literatura científica, en aquest sentit, Daigre i col. van trobar que els usuaris valoraven molt positivament els elements facilitadors com l'accessibilitat, la informació personalitzada, la varietat d'activitats i l'ambient percebut (14), tenint una gran importància la primera visita de captació (16). Tal i com hem pogut veure a l'estudi, un aspecte que els usuaris troben molt important és la informació que els professionals dels centres els donen i s'ha vist en altres estudis que com més informació obtenen els usuaris sobre les avantatges i efectes secundaris dels medicaments/metadona aquests reporten una major satisfacció (17). S'ha de tenir present que l'atenció donada, entesa des de la perspectiva dels usuaris i no única i exclusivament en el sentit de competència científico-tècnica del professional, dona qualitat a l'atenció, sent aquests

elements influents de forma significativa en la permanència i seguiment dels tractament de metadona (18–20).

A l'estudi hem trobat que els usuaris puntuaven baix els horaris d'atenció i en els centres de Reducció de Danys, l'atenció i preocupació del personal del centre era vista com un punt dèbil. Aquest resultat és semblant al trobat per Daigre i col., els quals trobaven que els usuaris puntuaven malament els horaris d'atenció, la infraestructura i la fredor oferta per les sales de consum (14). De fet, segons altres estudis, els horaris no solen satisfer als usuaris sobretot per incompatibilitat laboral (16). En el nostre estudi, no hem pogut valorar la satisfacció entre el temps que transcorre entre la sol·licitud de la cita i l'atenció, que també s'ha vist valorada de forma negativa (16,18).

Un aspecte que no va ser analitzat és la conflictivitat veïnal que també acaba influenciant en la satisfacció del pacient ja que a vegades n'obstaculitza l'assistència (14).

## 6. BIBLIOGRAFIA

---

1. Rodríguez M, Jiménez-Lerma JM, Iraurgi I, Murua F, Bacigalupe L, Chavarri MR, et al. Evaluación de la satisfacción con el tratamiento en un centro ambulatorio de drogodependencias a través del «treatment perceptions questionnaire» (TPQ). *Adicciones*. 2002;14:1–8.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*. 1985;41–50.
3. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med*. 1992;14:236–49.
4. Bohigas L. La satisfacción del paciente. *Gac Sanit*. 1995;9:283–6.
5. Ware JE, Snyder MK. Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care services. *Med Care*. 1975;13:669–82.
6. Vuori H. Patient Satisfaction: An Attribute or Indicator of Quality Care? *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 1988;1:29–32.
7. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II--Designing a questionnaire and conducting a survey. *BMJ*. 1991;302:1129–32.
8. WHO, UNDCP, EMCDDA. Client Satisfaction Evaluations. Ginebra: World Health Organization; 2000.
9. Avis M. Incorporating patients' voices in the audit process. *Qual Health Care*. 1997;6:86–91.
10. Marsden J, Stewart D, Gossop M, Rolfe A, Bacchus L, Griffiths P, et al. Assessing client satisfaction with treatment for substance use problems and the development of the Treatment Perceptions Questionnaire (TPQ). *Addiction Research & Theory*. 2000;8:455–70.
11. Perez de Los CJ, Fidel G, Escuder G, Haro G, Sanchez N, Pascual C, et al. A satisfaction survey of opioid-dependent clients at methadone treatment centres in Spain. *Drug Alcohol Depend*. 2004;73:307–13.

12. Resnick SM, Griffiths MD. Service quality in alcohol treatment: a research note. *Int J Health Care Qual Assur.* 2011;24:149–63.
13. Rial-Boubeta A, Lamas-Veiga L, Braña-Tobío T, Varela-Mallou J. La evaluación de la atención al drogodependiente desde el punto de vista de los propios usuarios. *Psicothema.* 2009;21:206–12.
14. Daigre C, Comin M, Rodriguez-Cintas L, Voltres N, Alvarez A, Roncero C, et al. [Users' perception of a harm reduction program in an outpatient drug dependency treatment center]. *Gac Sanit.* 2010;24:446–52.
15. Perreault M, White ND, Fabrès E, Landry M, Anestin AS, Rabouin D. Relationship between perceived improvement and treatment satisfaction among clients of a methadone maintenance program. *Eval Program Plann.* 2010;33:410–7.
16. Araújo M, Carlos J. Opinión de los usuarios sobre la atención prestada en un centro ambulatorio de atención a drogodependientes. *Adicciones.* 2003;15:341–50.
17. Jaime F, García M. La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el servicio provincial de Drogodependencias de Cádiz. *Trastornos Adictivos.* 2007;9:132–46.
18. March Cerda JC, Martín-Ruiz E, Oviedo-Joekes E, Rivadeneira Scilia A, Rodríguez Reinado C. Percepción de usuarios de los Programas de Tratamiento con Metadona sobre la accesibilidad y atención recibida de los equipos terapéuticos. *Adicciones.* 2006;18:359–70.
19. Seidenberg A, Honegger U. Metadona, heroína y otros opioides: Manual para un tratamiento ambulatorio de mantenimiento con opioides. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2000.
20. Brands B. Literature Review: Methadone Maintenance Treatment. Ottawa: Health Canada; 2002.